# **Ραντεβού με τον** Δήμο Καβάλας για εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία, με τηλεδιάσκεψη ή μέσω τηλεφώνου

Εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής από τον πολίτη



ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2024

### Περιεχόμενα

Hπ	λατφόρμα myDimosLive	2
Ραν	ντεβού με τον Δήμο	2
1.	Είσοδος στην πλατφόρμα myDimosLive	2
2.	Δημιουργία ραντεβού με τον Δήμο Καβάλας	3
•	Βήμα 1º : Επιλογή του Δήμου	3
4	Βήμα 2º : Επιλογή ομάδας υπηρεσιών	3
•	Βήμα 3°: Επιλογή συγκεκριμένου επιδόματος/ υπηρεσίας	4
•	Βήμα 3° : Επιλογή του τρόπου εξυπηρέτησης	4
•	Βήμα 4º :Επιλογή ημερομηνίας και ώρας	4
•	Βήμα 5° : Καταχώριση στοιχείων	5
•	Βήμα 6°: Ολοκλήρωση της κράτησης	7
•	Βήμα 7°: Διαχείριση της κράτησης στον Δήμο Καβάλας	7
•	Βήμα 80: Διενέργεια τηλεδιάσκεψης με τον Δήμο Καβάλας	8
3.	Συμβουλές για αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη1	.0

### Η πλατφόρμα myDimosLive

To myDimosLive είναι η νέα πλατφόρμα που δίνει τη δυνατότητα στους δημότες και μονίμους κατοίκους να κλείνουν ραντεβού για την εξυπηρέτηση συγκεκριμένων υποθέσεών τους, από εξειδικευμένους υπαλλήλους του Δήμου τους, με φυσική παρουσία, με τηλεδιάσκεψη ή μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Στόχος του myDimoslive είναι η δυνατότητα δέσμευσης συγκεκριμένης μέρας και ώρας για την εξυπηρέτηση τους, χωρίς την προϋπόθεση της φυσικής μετάβασής τους στο Δήμο.

Με την ψηφιακή πλατφόρμα αναβαθμίζεται και βελτιώνεται η απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πολιτών από το κράτος με στόχο τη διαφάνεια και τη διευκόλυνση τους.

### Ραντεβού με τον Δήμο

Ο Δήμος Καβάλας εντάσσεται στην πλατφόρμα myDimosLive, δίνοντας τη δυνατότητα στους δημότες του να κλείσουν ραντεβού για την εξυπηρέτηση τους από εξειδικευμένους υπαλλήλους του Κέντρου Κοινότητας του Δήμου Καβάλας, με φυσική παρουσία, με τηλεδιάσκεψη ή μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι οι ακόλουθες:

### 1. Είσοδος στην πλατφόρμα myDimosLive

Μπορείτε να εισέλθετε στην πλατφόρμα με δύο τρόπους:

- ✓ Μέσω Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (https://www.gov.gr/) ακολουθώντας διαδρομή: «Πολίτης τη και «Εξ αποστάσεως Εξυπηρέτηση Πολιτών» καθημερινότητα» ->  $\rightarrow$ «Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από το Δήμο σας»
- ✓ Πληκτρολογώντας τη διεύθυνση: : <u>https://mydimos.live.gov.gr/</u>

Για να επιτραπεί η είσοδος απαιτούνται τα διαπιστευτήρια της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (κωδικοί TAXISnet).

### 2. Δημιουργία ραντεβού με τον Δήμο Καβάλας

### Βήμα 1° : Επιλογή του Δήμου

Στην αρχική οθόνη επιλέγετε τον Δήμο Καβάλας από το αντίστοιχο πεδίο (βλ. Εικόνα 1)

govgr	I	myDIMOSLive	

### Εξυπηρέτηση με ραντεβού από τον Δήμο ΚΑΒΑΛΑΣ

Επιλέξτε Δήμο	Χρήσιμοι σύνδεσμοι
ΔΗΜΟΣ ΚΑΒΑΛΑΣ	▼ <u>Μάθετε το myDIMOSLive</u>
Παρακαλώ επιλέξτε Δήμο:	Συχνές Ερωτήσεις
ΔΗΜΟΣ ΑΛΙΜΟΥ	> <u>Δήμοι στο myDIMOSLive</u>
ΔΗΜΟΣ ΖΩΓΡΑΦΟΥ	Επικουκινία
ΔΗΜΟΣ ΚΑΒΑΛΑΣ	
ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ	
ΔΗΜΟΣ ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗΣ	
	*



### Βήμα 2°: Επιλογή ομάδας υπηρεσιών

Με την ομάδα υπηρεσιών, επιλέγετε το τμήμα του Δήμου Καβάλας από το οποίο θέλετε να εξυπηρετηθείτε και την Κατηγορία Επιδομάτων (βλ. Εικόνα 2)

E ( )

Εξυπηρέτηση με ραντεβο	ύ από τον Δήμο ΚΑΒΑΛΑΣ
Επιλέξτε Δήμο	Χρήσιμοι σύνδεσμοι
ΔΗΜΟΣ ΚΑΒΑΛΑΣ	▼ > <u>Μάθετε το myDIMOSLive</u>
	> <u>Συχνές Ερωτήσεις</u>
Κέντρο Κοινότητας Δήμου Καβάλας - Παροχές Δήμου Καβάλας	<ul> <li>Δήμοι στο myDIMOSLive</li> </ul>
	> <u>Εγχειρίδιο του Πολίτη</u>
Παρακαλώ επιλέξτε Υπηρεσία	<ul> <li>Ενημέρωση για την επεξεργασία</li> </ul>
	<u>Προσωπικών Δεδομένων</u>
	> Επικοινωνία

### Βήμα 3°: Επιλογή συγκεκριμένου επιδόματος/ υπηρεσίας

Επιλέγετε την υπηρεσία – αίτηση για την οποία θέλετε να κλείσετε ηλεκτρονικό Ραντεβού (βλ. Εικόνα 3).

Εξυπηρέτηση με ραντεβού από τον Δήμο ΚΑΒΑΛΑΣ

Επιλέξτε Δήμο	Χρήσιμοι σύνδεσμοι	
ΔΗΜΟΣ ΚΑΒΑΛΑΣ	> <u>Μάθετε το myDIMOSLive</u>	
	<u>Συχνές Ερωτήσεις</u>	
Κέντρο Κοινότητας Δήμου Καβάλας - Εργασιακή Συμβουλευτική	> <u>Δήμοι στο myDIMOSLive</u>	
	> <u>Εγχειρίδιο του Πολίτη</u>	
Εργασιακή Συμβουλευτική	- Ενημέρωση για την επεξεργασία	
Τηλεδιάσκεψη Φυσική Παρουσία Τηλ. Εξυπηρέτηση	<u>Προσωπικών Δεοσμένων</u>	
Εικόνα 3		

### Βήμα 3°: Επιλογή του τρόπου εξυπηρέτησης

Στη συνέχεια επιλέγετε τον τρόπο που επιθυμείτε να εξυπηρετηθείτε: Με φυσική παρουσία, με τηλεδιάσκεψη ή με τηλεφωνική εξυπηρέτηση (βλ. 4).

Τηλεδιάσκεψη	Φυσική Παρουσία	Τηλ. Εξυπηρέτηση
	Εικόνα 4	

### Βήμα 4° :Επιλογή ημερομηνίας και ώρας

Επιλέγοντας υπηρεσία, εμφανίζεται το ημερολόγιο με τις διαθέσιμες ημερομηνίες και ώρες (βλ. Εικόνα). Στο σημείο αυτό επιλέξτε την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα για το ραντεβού σας. Το ημερολόγιο εμφανίζεται στην τοπική ώρα κάθε χρήστη (για την Ελλάδα (UTC+02:00) Athens, Bucharest) και κάθε κράτηση, ακόμα και αν πραγματοποιείται από διαφορετική ζώνη ώρας, προσαρμόζεται αυτόματα από την πλατφόρμα στη ζώνη ώρας Ελλάδος στο ημερολόγιο του υπαλλήλου.



### Δήμος Καβάλας - Κέντρο Κοινότητας

			Т З	ηλεδιάα 0 λεπτά	σκεψη	- Εργασ	ιακή Συμβουλευτική 🕀 i	
						20 Αυγ	ούστου, 12:30 μμ	
< :	> Αύγ	ουστοα	; 2024					
Δε	Тр	Τε	Πε	Пα	Σά	Kυ	12:30 µµ 1:15 µµ	
			1	2	3	4		
5	6	7	8	9	10	11		
12	13	14	15	16	17	18		
19	20	21	22	23	24	25		
26	27	28	29	30	31			
	① Όλες οι ώρες είναι στη ζώνη ώρας (UTC+02:00) Athens, Bucharest 🗸							



### Βήμα 5° : Καταχώριση στοιχείων

Συμπληρώστε τα στοιχεία του προσώπου που θα εξυπηρετηθεί με φυσική παρουσία ή με τηλεδιάσκεψη: το ονοματεπώνυμο, την ηλεκτρονική διεύθυνση (email), τη διεύθυνση (προαιρετικά) και τον αριθμό κινητού τηλεφώνου. (βλ. Εικόνα 6).

Προσθέστε τα στοιχεία σας

Ονομα	
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	
Διεύθυνση (προαιρετικά)	
Αριθμός τηλεφώνου	

Εικόνα 6

Ακολούθως συμπληρώνετε υποχρεωτικά τον ΑΜΚΑ σας και τσεκάρετε τα πεδία σε περίπτωση που θέλετε να δηλώσετε τη συμμετοχή τρίτου προσώπου ή την παρουσία διερμηνέα της Ελληνικής νοηματικής γλώσσας/χειλεανάγνωσης (βλ. Εικόνα 7).

Εισάγετε πρόσθετες πληροφορίες

AMKA*	
Επιθυμείτε τη συμμετοχή τρίτου προσώπου (του δικηγόρου, του λογιστή ή του συμβούλου σας); Εάν απαντήσετε ναι, παρακαλώ προωθήστε το επιβεβαιωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα της κράτησής σας στο τρίτο πρόσωπο.	
κάντε μια επιλογή	~
Επιθυμείτε την παρουσία διερμηνέα της Ελληνικής νοηματικής γλώσσας/χειλεανάγνωσης;	
κάντε μια επιλογή	~
🔲 Δηλώνω υπεύθυνα ότι τα ανωτέρω δεδομένα είναι αληθή και ακριβή. Δηλώνω ότι ενημερώθηκα για την επεξεργασία	

Ο μηλωνώ υπευθυνά ότι τα ανώτερώ σεορμένα είναι αληθή και ακρίρη. Δηλώνα ότι ενήμερωθηκά για την επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων σύμφωνα με τα ανωτέρω, μεταξύ των οποίων και ότι α) ότι τα δεδομένα επικοινωνίας μου (email, κινητό τηλέφωνο και διεύθυνση) θα χρησιμοποιηθούν για την διαχείριση του ανωτέρω αιτήματος μου, β) ότι σύμφωνα με τη νομοθεσία η διαδικασία επαλήθευσης της ταυτότητάς μου καθώς και η εξυπηρέτησή μου μέσω της υπηρεσίας Mydimoslive από υπάλληλο του Κέντρου Κοινότητας Δήμου Καβάλας για τη διεκπεραίωση της υπορεότες Μydimoslive από υπάλληλο του Κέντρου Κοινότητας Δήμου καθώς και η εξυπηρέτησή μου μέσω της υπηρεσίας Mydimoslive από υπάλληλο του Κέντρου Κοινότητας Δήμου Καβάλας για τη διεκπεραίωση της υποθέσεώς μου θα γίνει μέσω βιντεοκλήσης (live streaming), η οποία δεν αποθηκεύεται αλλά διαγράφεται αυτόματα (auto-deletion) και γ) για τους όρους και τις πολιτικές προστατίας των προσωπικών δεδομένων μου, όπως παρατθένται με υπερσύνδεση (link) κατωτέρω. Ενημερώθηκα, επίσης, ότι απαγορεύεται αυστηρά οιαδήποτε καταγραφή της τηλεδιάσκεψης με οιαδήποτε μέσα (π.χ. κινητό τηλέφωνο, προγράμματα καταγραφή τος τηλεδιάσκεψης με οιαδήποτε μέσα (π.χ. κινητό τηλέφωνο, προγράμματα καταγραφή τοι Τυχόν τέτοια καταγραφή είναι παράνομη και δύναται να επιφέρει αστικές και ποινικές κυρώσεις στον παραβάτη.



Εικόνα 7

## Τέλος, τσεκάρετε ότι συναινείτε με τους όρους και τις πολιτικές που περιγράφονται στην ενότητα Πολιτικές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. (βλ. Εικόνα 8)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι τα ανωτέρω δεδομένα είναι αληθή και ακριβή. Ενημερώθηκα α) ότι τα δεδομένα επικοινωνίας μου (email, κινητό τηλέφωνο και διεύθυνση) θα χρησιμοποιηθούν για την διαχείριση του ανωτέρω αιτήματος μου, β) ότι σύμφωνα με το άρθρο 33 του ν. 4704/2020 (ΦΕΚ 133Α') και την σχετική Υπουργική Απόφαση 20530 (ΦΕΚ Β 3030) η διαδικασία επαλήθευσης της ταυτότητάς μου καθώς και η εξυπηρέτησή μου μέσω της υπηρεσίας Mydimoslive από υπάλληλο του Δήμου Καβάλας για τη διεκπεραίωση της υποθέσεώς μου θα γίνει μέσω βιντεοκλήσης (live streaming), η οποία δεν αποθηκεύεται αλλά διαγράφεται αυτόματα (auto-deletion) και γ) για τους όρους και τις πολιτικές προσπασίας των προσωπικών δεδομένων μου, όπως παρατίθενται με υπερσύνδεση (link) κατωτέρω. Επισημαίνεται ότι απαγορεύεται αυστηρά οιαδήποτε καταγραφή της τηλεδιάσκεψης με οιαδήποτε μέσα (π.χ. κινητό τηλέφωνο, προγράμματα καταγραφής οθόνης) από οιονδήποτε παρευρίσκεται σε αυτήν και με οποιονδήποτε ρόλο ή από οιοδήποτε τρίτο πρόσωπο. Τυχόν τέτοια καταγραφή είναι παράνομη και δύναται να επιφέρει αστικές και ποινικές κυρώσεις στον παραβάτη.



Σελίδα 6 από 11

Εικόνα 8

### Βήμα 6°: Ολοκλήρωση της κράτησης

Πατώντας	Κράτηση εμφανίζεται στ	την οθόνη σχετικό επιβεβαιωτικό
μήνυμα (βλ. Η	Εικόνα 9)	
	Ευχαριστούμε για την κ σας!	ράτησή
	Σύντομα θα λάβετε ένα μ επιβεβαίωσης μέσω ηλεκτρ ταχυδρομείου	ήνυμα ρονικού
	9	
	ок	



Ολοκληρώνοντας τη διαδικασία, αποστέλλεται στο ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο μήνυμα με την επιβεβαίωση της κράτησης.

Στο μήνυμα αυτό μπορείτε:

- ✓ να δείτε τις λεπτομέρειες του ραντεβού σας,
- να επαναπρογραμματίσετε ή να ακυρώσετε το ραντεβού σας,
- να εισέλθετε στο χώρο της τηλεδιάσκεψης την ώρα του ραντεβού

### Βήμα 7°: Διαχείριση της κράτησης στον Δήμο Καβάλας

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κράτησης, στην οθόνη, εμφανίζεται το μενού για τη διαχείριση της. (βλ. Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν β ρέθηκε.10).





- Το κουμπί Προγραμματισμός εκ νέου σας οδηγεί εκ νέου στην οθόνη δημιουργίας κράτησης, όπου μπορείτε να αλλάξετε την ημέρα και ώρα της κράτησης καθώς και τα στοιχεία σας.
- Το κουμπί Ακύρωση κράτησης
   κράτηση.

σας δίνει τη δυνατότητα να ακυρώσετε την

Το κουμπί Νέα κράτηση
 καινούργια κράτηση.

σας δίνει τη δυνατότητα να κάνετε μια

### Βήμα 80: Διενέργεια τηλεδιάσκεψης με τον Δήμο Καβάλας

Για να μεταφερθείτε στο περιβάλλον της σύσκεψης με τον υπάλληλο του Δήμου Καβάλας, την καθορισμένη ημέρα και ώρα του ραντεβού, επιλέξτε «Συμμετοχή στη συνάντηση» από το μήνυμα της επιβεβαίωσης που λάβατε στο ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο την ημέρα που πραγματοποιήσατε την κράτηση (βλ. Εικόνα 11)

### Ραντεβού με το Δήμο Καβάλας



Δήμος Καβάλας - Κέντρο Κοινότητας 2513500000 <u>http://kavala.gov.gr/</u>

#### Γεια σας name,

### Η κράτησή σας ενημερώθηκε.

#### Λεπτομέρειες κράτησης

Όνομα υπηρεσίας Τηλεδιάσκεψη - Εργασιακή Συμβουλευτική

Πότε **Τρίτη, 20 Αυγούστου 2024 1:15 μμ - 1:45 μμ** (UTC+02:00) Athens, Bucharest

Τοποθεσία Κ. Παλαιολόγου 4, ΤΚ 65403, Καβάλα - Κ. Παλαιολόγου 4, ΤΚ 65403, Καβάλα

🞲 Συμμετοχή στη συνάντηση

🛃 Προγραμματισμός εκ νέου

Εικόνα 11

Πριν επιλέξετε "Συμμετοχή τώρα" βεβαιωθείτε ότι η κάμερα και το μικρόφωνο σας είναι ενεργοποιημένα (βλ. Εικόνα 12)



Πατώντας το κουμπί "Συμμετοχή τώρα" (βλ. Εικόνα 12) θα μπείτε σε αναμονή μέχρι ο εκπρόσωπος του Δήμου Καβάλας να αποδεχθεί το αίτημα εισόδου σας στην τηλεδιάσκεψη.

Με την έναρξη της τηλεδιάσκεψης, θα σας ζητηθεί η επίδειξη εγγράφων ταυτοποίησης του εξυπηρετούμενου (δελτίο αστυνομικής ταυτότητας, διαβατήριο, κλπ.).

- Συμβουλές για αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη
- Γρήγορη και αξιόπιστη σύνδεση στο Internet.
- Απόλυτη ησυχία στον περιβάλλοντα χώρο σας κατά τη διάρκεια της βίντεοκλήσης με τον εκπρόσωπο του Δήμου Καβάλας .
- Ενεργοποίηση της κάμερας και του μικροφώνου της συσκευής από την οποία θα συνδεθείτε.

- Εφόσον έχετε επιλέξει να συνδεθείτε με εκπρόσωπο του Δήμου Καβάλας. μέσω του σταθερού σας υπολογιστή ή μέσω laptop, με λειτουργικό Windows, συστήνεται η επιλογή της web έκδοσης του Microsoft Teams.
- Προκειμένου να εμφανίζονται καθαρά και με ευκρίνεια τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα που ζητούνται από τον εκπρόσωπο του Δήμου Καβάλας (όπως η αστυνομική ταυτότητα, το διαβατήριο), θα πρέπει κατά τη διάρκεια της συνομιλίας το έγγραφο να «καλύπτει» την οθόνη σας, όπως τη βλέπετε μέσα από την εφαρμογή.
- Ειδικότερα, αν χρησιμοποιείτε το κινητό σας τηλέφωνο, συστήνεται η χρήση της βασικής κάμερας του τηλεφώνου (μεγαλύτερη ανάλυση) τη στιγμή που καλείστε να επιδείξετε τα απαιτούμενα έγγραφα (περιστροφή κάμερας).